

Das interpretative Paradigma in der Onlineforschung

Gabriele Sandhoff^d

Mikropolitische Aushandlungsprozesse in virtuellen Organisationen

Kollektives Handeln innerhalb eines Unternehmens entsteht aus den gegebenen Arbeitsverhältnissen, die als konkrete Ausgestaltung von Machtbeziehungen gesehen werden können (Friedberg 1995). Es ist wichtig, sich darüber klar zu sein, dass Machtverhältnisse in ihrer spezifischen Ausprägung nichts anderes sind als Interaktionen von Akteuren, die voneinander in irgendeiner Form abhängig sind. Die Organisation bildet dabei den Rahmen für die Anwendung formeller und informeller Regeln. Weitgehende Einigkeit herrscht darüber, dass die soziale Welt durch die situativen Handlungen ihrer Mitglieder konstituiert werden und so kommt es zur Ausbildung von autonomen (kontingenten) menschlichen Konstrukten, die in der Sprache der Mikropolitik „Spiele“ genannt werden. Über eine indirekte Integration der Mitglieder führen sie zu individuellen Machtstrategien. Jeder spielt hier sein eigenes Spiel und so kann die Organisation als Ganzes nur funktionieren, weil die Spiele sinnvoll aneinander angegliedert sind (vgl. dazu: Ortmann 1995, 130f, Ortmann et. al. 1990, 55).

Im Zusammenhang mit neuartigen Organisationsformen, die im wesentlichen auf Selbstorganisation und Autonomie abheben, ist eine dezidiert subjektive Perspektive und die Kontrastierung dieser mit der Organisationsstruktur der SIGMA in den Mittelpunkt des Forschungsinteresses zu rücken. Mehr noch als in anderen Unternehmen ist die individuelle Perspektive handlungsrelevant. Alle anderen Situationsbedingungen werden quasi durch deren Perzeptionsvorverständnis berücksichtigt.²

Zu klären ist im folgenden, ob das *interpretative Paradigma* im Kontext *mikropolitischer Aushandlungsprozesse in virtuellen Organisationen*³ eine tragfähige Grundlage für die Onlineforschung bietet.

Das virtuelle Unternehmen SIGMA

SIGMA ist ein Dienstleistungsunternehmen aus dem Bereich der Qualifikationsberatung, -organisation und -entwicklung. Das Unternehmen bezeichnet sich selbst als *virtuelle Organi-*

¹ GMD - Forschungszentrum Informationstechnik GmbH, AiS - Soziale Systeme, Schloss Birlinghoven, D 53757 Sankt Augustin, Tel.: +49-2241-142556, Fax: +49-2241-142072, Email: sandhoff@gmd.de, <http://ais.gmd.de/~sandhoff/sandhoff.htm>

² Vom erlebten Verhalten kann allerdings nicht ohne weiteres auf die Meinungsstruktur geschlossen werden. Dasselbe gilt für eine geäußerte Meinung, aus der keinesfalls ein bestimmtes Verhalten prognostiziert werden kann.

³ Virtuelle Organisationen bezeichnen neuartige Organisationsformen, bei denen der Einsatz von neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (IuKT) als wesentliches Merkmal gesehen wird (vgl. dazu: Mertens/Faisst 1994, Arnold et. al. 1995, Strausak 1998).

sation⁴ mit ca. 250 hauptsächlich selbständigen Mitarbeitern, die in verschiedenen Projekten jeweils zeitlich begrenzt zusammenarbeiten.

Virtuelle Organisationen zeichnen sich meist durch flache oder den Wegfall von Hierarchien aus und erfordern in diesem Sinne eine gleichberechtigte Teilnahme aller Mitglieder an allen Vorgängen. Eine solche Dezentralisierung beruht nicht zuletzt auf der Zuweisung von Autonomie und Selbstverantwortung (vgl. dazu: Kühl 1995, 58). Teammitglieder verbringen viel Zeit mit Kommunikation und Abstimmung, die wegen der räumlich und zeitlich verteilten Arbeitsorganisation überwiegend mittels IuKT geschieht.

Für diese interne Kooperation und Kommunikation wird das Telefon und Fax benutzt, seit etwa zwei Jahren gibt es ein Intranet-System, welches die interne Kommunikation erleichtern und verbessern soll. Das System bietet neben einem Informationspool auch regional und thematisch gegliederte Diskussionsforen sowie ein Email-Tool an.

Das interpretative Paradigma

Die qualitative Sozialforschung hat ihre Wurzeln im *interpretativen Paradigma*. Das *interpretative Paradigma* geht davon aus, dass soziale Systeme und Objekte nicht vom Individuum unabhängig bestehende vorgefertigte Grössen sind. Im Rahmen dieser Untersuchung wird besonders auf den Symbolischen Interaktionismus (Mead), die phänomenologischen Soziologie (Schütz) und die ethnomethodologischen Schule (Garfinkel) Bezug genommen. Allen gemeinsam ist die „Prämisse von der Interaktionsbedingtheit individueller Bedeutungszuschreibungen“ (Hoffmann-Riem 1980, 342).

Ausgangspunkt des Symbolischen Interaktionismus ist die Annahme, dass der Mensch nicht nur in einer natürlichen, sondern auch in einer symbolischen Umwelt (Gesten, Worte, Dokumente...) lebt. Menschen handeln dann aufgrund der Bedeutung, die ein Gegenstand für sie besitzt. Diese Bedeutung entsteht durch soziale Interaktion.⁵ Mead versteht Interaktion hauptsächlich sprachlich vermittelt. (Verbale) Gesten drücken einen Sachverhalt aus, der wiederum mit einer bestimmten Idee verbunden ist. Werden solche Gesten in das allgemeine Handlungsrepertoire aufgenommen, so erlauben sie als signifikante Symbole dem Individuum die Kontrolle seines Handelns.

Die Phänomenologie geht von der Annahme aus, dass das Wesen der Gegenstände oder Sachverhalte nicht von rationaler Erkenntnis ausgeht, sondern von der geistigen Anschauung.

Die Ethnomethodologie befasst sich insbesondere mit der Kontextabhängigkeit des Sinnes. Diese grundlegende Eigenschaft situativen Handelns besagt, dass der Sinn von Handlungen und Regeln, Normen und sozialen Kategorien stets im Kontext der spezifischen Verhältnisse gesehen werden muss, unter denen sie auftreten oder verwendet werden (vgl. dazu: Wilson 1982, 494). Allerdings ist in jeder einzelnen konkreten Interaktion auch ein über die Situation hinausgehendes Element enthalten.

⁴ Grundlegende Charakteristik virtueller Organisationen ist eine Verstärkung dezentraler Verantwortung und Souveränität bei gleichzeitiger Betonung der Interdependenzen und des systemischen Charakters der Zusammenarbeit (vgl. dazu: Klein 1996, 11). Aufgabenbewältigung findet hier nicht in statischen, vordefinierten Strukturen statt. Es erfolgt vielmehr eine problembezogene, dynamische Verknüpfung realer Ressourcen zur Bewältigung spezifischer Aufgabenstellungen. Es handelt sich also um eine Organisationsform, die in Teilen, aber nicht als Ganzes, flüchtig ist.

⁵ Soziale Interaktion meint zeitlich eingegrenzte Handlungskontakte.

Betont wird der aktive Part des Handelnden bei der Konstruktion und Interpretation sozialer Situationen.⁶ Basisregeln als formale Strukturen sozialer Handlungen werden benötigt, um Oberflächenstrukturen als konkrete Interaktionssequenzen sozial bedeutungsvoll zu machen. Das Prinzip der Intersubjektivität spielt eine entscheidende Rolle: die Welterfahrung eines Individuums ist nicht abtrennbar von seiner Gemeinschaftserfahrung. Es gibt also keine ‚objektive Wirklichkeit‘ ausserhalb der Handlungen der Akteure. Somit wird als Zugriff auf die Realität der SIGMA das soziale Handeln von Individuen bestimmt; Tatsachen der SIGMA gewinnen dadurch an (objektiver) Realität, dass sie über die Bedeutungszuschreibung der Handelnden konstruiert werden.

Die Fallstudie

Zentrales Moment einer Fallstudie ist der offene und intensive kommunikative Zugang zur sozialen Realität im Zuge der Analyse. Es geht um die individuelle Ausformung eines vermuteten überindividuellen Phänomens.⁷ Im Rahmen des qualitativen Paradigmas strebt die Fallstudie eine wissenschaftliche Rekonstruktion von Handlungsmustern auf der Grundlage von alltagsweltlichen, realen Handlungsfiguren an, die sich im vorliegenden Fall in online geführten Diskussionen manifestieren.

Ein entscheidendes Problem ergibt sich daraus, dass der *Einzelfall* ein *Einzelfall* bleibt, der im Kontext weitergehender Interessen analysiert wird. Gerade die Konzepte innerhalb des *interpretativen Paradigmas* fokussieren auf den kollektiven Bezug. Dieser kollektive Charakter muss nachgewiesen werden. Hilfreich kann es sein, spezifischen Orientierungen dann kollektive Geltung zuzusprechen, wenn sie als legitime Denk- und Handlungsweise betrachtet und damit für richtig und notwendig erachtet werden.

⁶ „Soziale Wirklichkeiten, so lässt sich von Mead lernen, verweisen nicht auf eine naturhaft-objektive, sondern auf eine gesellschaftlich intersubjektive Welt, die symbolisch vermittelt und kommunikativ bedingt ist und von den Handelnden unter kognitiven, expressiven und normativen Gesichtspunkten aktiv hergestellt wird. Ihr Realitätsgehalt ist dementsprechend nicht subjektunabhängig, sondern die symbolisch vermittelte Empirie basiert auf einem grundsätzlich subjektbezogenen Modus der Erfahrungsverarbeitung, der in Abgrenzung von den wissenschaftlichen Strategien zu begreifen ist“ (Bonß 1982, 44).

⁷ „Das Ziel der Einzelfallstudie ist, genaueren Einblick in das Zusammenwirken einer Vielzahl von Faktoren ... zu erhalten, wobei sie meist auf das Auffinden und Herausarbeiten typischer Vorgänge gerichtet ist“ (Fuchs et. al. 1978, 181).

Die soziale Wirklichkeit in SIGMA

Im Rahmen des *interpretativen Paradigmas* dient die qualitative Inhaltsanalyse der Interpretation symbolisch-kommunikativ vermittelter Interaktion in einem wissenschaftlichen Diskurs. Dabei enthält der Text die geronnene Information eines vorausgegangenen Kommunikationsprozesses. Mittels Analyse dieses Textes können Schlüsse auf die soziale Wirklichkeit ausserhalb des Textes gezogen werden.⁸

Online geführte Gruppendiskussion dienen dazu, die Verständigung über Wortbedeutung, Geltungsansprüche und -begründungen im Rahmen der Beobachtung von Kommunikationssituationen zu analysieren und aus dieser Analyse die involvierten kognitiven und moralischen Regeln oder Normen herauszufiltern. Die Regeln, nach denen Befragte oder Diskussionssteilnehmer bestimmte Begriffe verwenden, erschliesst sich - wenn überhaupt - nur, wenn die Teilnehmer am konkreten Fall zeigen, wie sie mit diesen Begriffen umgehen.

Die Generierung und Vermittlung von Wissen werden zu einem erheblichen Teil von eingespielten Routinen geprägt, von Aushandlungsprozessen und Kompromissstrukturen. Eine *virtuelle Organisation* hat solche eingespielten Routinen nicht aufzuweisen. Immer wieder neu muss über die Verteilung der Machtressource Wissen verhandelt werden. Informationszugang ist hier gleichbedeutend mit Macht. Wissen ist in der SIGMA überwiegend online verfügbar, jedoch nicht gleich verteilt.

Wo Wissen ungleich verteilt ist, und die Alltagswelt aus verschiedenen Subwelten besteht, sind viele Sozialisationsprozesse und -instanzen notwendig, um die zunächst subjektive Wirklichkeit im Individuum zu verankern. Es ist also eine fortgesetzte Sozialisation zur Internalisierung von Werten und Normen dieser Subwelten nötig (vgl. dazu: Treibel 1993, 124ff).

Jedes Subjekt deutet mit seinen Interpretations- und Definitionsleistungen einerseits die ihm zugängliche Wirklichkeit, andererseits konstituiert es sie auch. Somit ist die Sicht der Wirklichkeit immer perspektivenabhängig und mit dem Wechsel der Perspektive ändert sich auch das, was als wirklich gilt. Dabei besitzen diese Deutungs- und Handlungsmuster kollektive Verbindlichkeit. Die sich ergebenden Muster sozialen Agierens (re)produzieren sich durch ihre Anwendung.

Vertrautheit mit einer Situation gibt dem Akteur Sicherheit, er hat Vertrauen in die Konsistenz der Erfahrung. Erfahrungen dienen dabei quasi als Gebrauchsanweisungen, allerdings wird in neuen Situationen die Erfahrung brüchig: „Vertrautheit ist lediglich Vertrautheit mit Bezug auf Typisches“ (Schütz/Luckmann 1979, 34). Bezüglich der SIGMA haben wir es mit einem doppelten Bruch von Erfahrung zu tun:

1. Mitarbeiter können nicht darauf vertrauen, dass ihre Erfahrungen innerhalb der SIGMA gültig bleiben, dass die Organisationsstruktur konstant bleibt. Prozesse laufen hier eben nicht immer wieder gleich und ähnlich ab, sondern können sich u. U. sehr schnell ändern.
2. Jeder (neue) Mitarbeiter innerhalb der SIGMA hat einen spezifisch-individuellen Wissensvorrat. Um effiziente Zusammenarbeit zu gewährleisten, müssen (neue) Mitarbei-

⁸ „In dem, was Menschen sprechen und schreiben, drücken sich ihre Absichten, Einstellungen, Situationsdeutungen, ihr Wissen und ihre stillschweigenden Annahmen über die Umwelt aus. Diese Absichten, Einstellungen usw. sind dabei mitbestimmt durch das soziokulturelle System, dem die Sprecher und Schreiber angehören und spiegeln deshalb nicht nur Persönlichkeitsmerkmale der Autoren, sondern Merkmale der sie umgebenden Gesellschaft wider - institutionalisierte Werte, Normen, sozial vermittelte Situationsdefinitionen usw. Die Analyse von sprachlichem Material erlaubt aus diesem Grunde Rückschlüsse auf die betreffenden individuellen und gesellschaftlichen, nicht-sprachlichen Phänomene zu ziehen“ (Mayntz et. al. 1974, 151).

ter im Hinblick auf die Organisationskultur hin sozialisiert sein. Dazu ist es nötig, dass sie ihre eigene „zweifelhafte Loyalität“ (Schütz 1972, 68) ablegen und die (neuen) Kulturmuster nicht nur übernehmen, sondern sich auch mit ihnen identifizieren.

Soziale Gruppen und Organisationen bestehen im Grunde nur durch Handlungen, die situationsabhängig mit Hilfe von Handlungskategorien interpretiert werden können. Der Mensch als handelnder Akteur übernimmt dabei Rollen, auch online. Die Wahlfreiheit des Handelns und die aktive Gestaltung einer Rolle entsteht durch die individuelle Interpretation der Normen. Änderungen der Handlungen sind immer möglich, insbesondere dann, wenn es nicht zur erwarteten Reaktion kommt. Bei einer mehrdeutigen Situation wird die Definition im interaktiven Prozess ausgehandelt. Dabei werden Kommunikationsstörungen durch Metakommunikation bewältigt. Ein zuviel an (Meta-)Kommunikation kann jedoch nicht mehr bewältigt werden.

Der Verzicht auf klassische Steuerungsmechanismen wie Kontrolle und Sanktionen führt zu einer Überbetonung technologischer Paradigmen und Normen als Deutungsmuster sozialer Praktiken. IuKT werden zum Moment der Herrschaftsordnung und zum Medium der Machtausübung. *Mikropolitische Auseinandersetzungen* werden hinter der rationalen Fassade der Technik verborgen. Die Nutzung der Technik wird zum Ausdruck strategischen Interesses und der bestehenden Machtstrukturen, denen wiederum die einzelnen Akteure ihre unterschiedlichen Machtressourcen entnehmen.

Ausblick

Zusammenfassend läßt sich sagen, dass das *interpretative Paradigma* im Kontext *mikropolitischer Aushandlungsprozesse* in *virtuellen Organisationen* eine tragfähige Grundlage für die Onlineforschung bietet, da organisationsintern etablierte Wirklichkeit zu einem überwiegenden Teil durch IuKT und damit „online“ vermittelt wird. Eine nachfolgende Studie wird der Frage nachgehen, wie die organisationale Wirklichkeit für den Einzelnen in einem räumlich und zeitlich verteilt arbeitenden Unternehmen entsteht. Dabei werden Begriffe und Hypothesen im fortlaufenden Forschungsprozess generiert, modifiziert und verallgemeinert. Da eine systematische Erfassung der sozialen Wirklichkeit immer nur Ausschnitte erfassen kann, werden hier das qualitative Interview, die Beobachtung, die Gruppendiskussion und die Inhaltsanalyse (als Methode) miteinander kombiniert. So werden aus den problemzentriert gesammelten Informationen die relevant erscheinenden Aspekte der sozialen Realität herausgefiltert, verknüpft und verdichtet zu einem theoretischen Konzept.

Stichworte: Interpretatives Paradigma, mikropolitische Aushandlungsprozesse, virtuelle Organisationen

Literatur

Arnold, Oksana; Wolfgang Faisst; Marina Härtling und Pascal Sieber: Virtuelle Unternehmen als Unternehmenstyp der Zukunft? In: Handbuch der modernen Datenverarbeitung. 1995, S. 8-23.

Bronß, Wolfgang: Die Einübung des Tatsachenblicks. Zur Struktur und Veränderung empirischer Sozialforschung. Frankfurt a. M. 1982.

- Friedberg, Erhard: Ordnung und Macht. Dynamiken organisierten Handelns. Frankfurt a. M. 1995.
- Fuchs, W. et. al.: Lexikon der Soziologie. Reinbeck 1978.
- Hoffmann-Riem, Christa: Die Sozialforschung einer interpretativen Soziologie. Der Datengewinn. In: KZfSS 1980, 339-372.
- Klein, Stefan: Interorganisationssysteme und Unternehmensnetzwerke. Wechselwirkungen zwischen organisatorischer und informationstechnischer Entwicklung. Wiesbaden 1996
- Kühl, Stefan: Wenn die Affen den Zoo regieren. Die Tücken der flachen Hierarchien. Frankfurt a. M./New York 1995
- Mayntz, Renate; K. Holm und R. Hübner: Einführung in die Methoden der empirischen Soziologie. Opladen 1974.
- Mertens, Peter und Wolfgang Faisst: Virtuelle Unternehmen - eine Organisationsstruktur der Zukunft? In: Technology & Management 44 (2) 1994, 61-68.
- Ortmann, Günther, Arnold Windeler, Albrecht Becker, Hans-Joachim Schulz: Computer und Macht in Organisationen. Mikropolitische Analysen. Opladen 1990
- Ortmann, Günther: Formen der Produktion. Organisation und Rekursivität. Opladen 1995
- Schütz, Alfred: Der Fremde. Ein sozialpsychologischer Versuch. In: Schütz, Alfred: Gesammelte Aufsätze Bd. 2: Studien zur soziologischen Theorie. Den Haag 1972, 53-69.
- Schütz, Alfred und Thomas Luckmann: Strukturen der Lebenswelt. 2 Bde. Frankfurt a. M. 1979.
- Strausak, Nicole: Resumé of VoTalk. In: Sieber, Pascal; Joachim Griese (Hg.): Organizational Virtualness. Proceedings of the VoNet-Workshop, April 27-28, 1998. Bern 1998, 9-24.
- Treibel, Annette: Einführung in die soziologischen Theorien der Gegenwart. Opladen 1993.
- Wilson, Thomas P.: Qualitative "oder" quantitative Methoden in der Sozialforschung. In: KZfSS 1982, 487-508.